

HUBUNGAN KOMUNIKASI FORMAL DENGAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN  
INSTALASI FARMASI RSUD DR. SOETOMO SURABAYA

(Studi korelasi tentang komunikasi formal dengan motivasi kerja karyawan Instalasi  
Farmasi RSUD dr. Soetomo Surabaya)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana  
Program Studi Ilmu Komunikasi Pada FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur



Oleh :

KRISHA RAHAYU

NPM : 0843010001

YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JURUSAN ILMU KOMUNIKASI  
SURABAYA

2012

HUBUNGAN KOMUNIKASI FORMAL DENGAN MOTIVASI KERJA  
KARYAWAN INSTALASI FARMASI RSUD DR. SOETOMO SURABAYA

(Studi korelasi tentang komunikasi formal dengan motivasi kerja karyawan  
Instalasi farmasi RSUD dr. Soetomo Surabaya)

Disusun oleh :

KRISISHA RAHAYU  
NPM : 0843010001

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,  
Pembimbing

Dra. Herlina Suksmawati, M.Si  
NIP : 030 223 116

Mengetahui,  
Dekan FISIP,

Dra. Hj. Suparwati, M.Si  
NIP. 19550718 19830 22001

HUBUNGAN KOMUNIKASI FORMAL DENGAN MOTIVASI KERJA  
KARYAWAN INSTALASI FARMASI RSUD DR. SOETOMO SURABAYA  
(Studi korelasi tentang komunikasi formal dengan motivasi kerja karyawan  
Instalasi farmasi RSUD dr. Soetomo Surabaya)

Oleh :

KRISISHA RAHAYU  
NPM : 0843010001

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran “ Jawa Timur  
Pada Tanggal 13 Juni 2012

Pembimbing

Tim Penguji:

1. Ketua

Dra. Herlina Suksmawati, M.Si  
NIP : 19641225 199309 2001

Ir. Didiek Tranggono, M.Si  
NIP. 19581225 199001 1001

2. Sekretaris

Dra. Herlina Suksmawati, M.Si  
NIP : 19641225 199309 2001

3. Anggota

Dra. Dyva Claretta, M.Si  
NPT. 3 6601 94 0025 1

Mengetahui,  
Dekan FISIP,

Dra. Ec. Hj. Suparwati, M.Si  
NIP. 19550718 198302 2001

## ABSTRAK

### KRISISHA RAHAYU. HUBUNGAN KOMUNIKASI FORMAL DENGAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN INSTALASI FARMASI RSUD DR. SOETOMO SURABAYA

(Studi korelasi hubungan komunikasi formal dengan motivasi kerja karyawan Instalasi Farmasi RSUD dr. Soetomo Surabaya)

Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks yang mencakup beberapa macam komunikasi antara lain komunikasi internal, hubungan manusia, dll. Komunikasi di dalam organisasi dibedakan menjadi dua macam ada yang bersifat formal dan ada yang bersifat informal. Komunikasi formal dalam organisasi memberikan aturan-aturan serta batasan-batasan terhadap arus informasi diantara anggota organisasi. kurang efektifnya komunikasi formal dapat menyebabkan timbulnya persepsi yang salah antara karyawan dengan perusahaan. Salah satunya adalah menurunnya tingkat disiplin karyawan Instalasi Farmasi RSUD dr. Soetomo Surabaya.

Penelitian ini menggunakan teori komunikasi organisasi dimana menurut Richard K. Allen menyatakan bahwa fungsi dari komunikasi formal adalah untuk mempengaruhi, membujuk, melakukan pengawasan dan meningkatkan motivasi. Kemudian teori motivasi reinforcement yang menyatakan komunikasi formal yang baik akan dapat menumbuhkan motivasi kerja karyawan. (Hanafi, 2003 : 3)

Metode penelitian yang digunakan adalah korelasi yaitu untuk mencari hubungan antara komunikasi formal dengan motivasi kerja karyawan. Data yang digunakan ada yang bersifat primer yaitu didapatkan dari wawancara kepada responden berdasarkan kuisioner dan data sekunder yang didapatkan dari perusahaan, perpustakaan, dll. Jumlah populasi yang digunakan adalah 437 orang yaitu jumlah keseluruhan karyawan Instalasi Farmasi RSUD dr. Soetomo Surabaya dan jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 orang. Analisis data yang digunakan adalah analisis Rank Spearman untuk mencari kuatnya hubungan dan untuk menguji hipotesis digunakan uji t.

Hasil dari penelitian ini adalah terdapat hubungan yang cukup berarti dan signifikan antara komunikasi formal dengan motivasi kerja karyawan di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soetomo Surabaya. Dimana jika komunikasi formal ditingkatkan maka motivasi kerja karyawan juga akan meningkat.

Kata Kunci : Komunikasi Formal dan Motivasi kerja

## KATA PENGANTAR

Assalamu alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Puji syukur ke Hadirat Allah SWT karena dengan restu dan rahmat-Nya skripsi yang berjudul “ HUBUNGAN KOMUNIKASI FORMAL DENGAN MOTIVASI KERJA INSTALASI FARMASI RSUD dr. SOETOMO SURABAYA “ telah terselesaikan.

Penulis menyampaikan juga banyak terimakasih kepada Ibu Dra. Herlina Suksmawati, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah member bimbingan dan pengarahan dalam pembuatan skripsi.

Keberhasilan penulisan skripsi ini tidak luput dari bantuan semua pihak, baik materiil maupun spiritual. Atas segala bantuan tersebut, maka penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dra. Hj. Suparwati, M.Si, sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Juwito, S.Sos, M.Si, sebagai Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi.
3. Bapak Syaifudin Zuhri, DRS, M.Si, sebagai Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi.
4. Ibu Dra. Herlina Suksmawati, M.Si, sebagai Dosen pembimbing proposal.
5. Bapak Ir. Didiek Trenggono, M.Si, sebagai Dosen wali.
6. Kedua orang tua dan kedua kakak, sebagai pemberi dukungan mental serta financial terutama di saat penulis patah semangat.
7. Sahabat-sahabatku Geng Gojez ( Wida, Noz, Shanti, Ade, Senja, Ardi, Dedy, Yoga, Yuni) yang menjadi teman dalam suka maupun duka bagi penulis.
8. Sahabat-sahabat kampus, Etha, Dita, Tika, Tanti, dan masih banyak lagi yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu. Bersama mereka penulis melewati berbagai hal seru selama perkuliahan.

9. Sahabat-sahabat kantor (Yanti, Emil, Linda, Sinta, dll) yang jadi teman curhat dan teman ngobrol penulis dan membantu dalam kinerja penulis.
10. Rekan – rekan kerja Instalasi Farmasi RSUD dr. Soetomo Surabaya atas support dan kerjasamanya.
11. Semua dosen jurusan dan seluruh staff TU dan Perpustakaan yang telah banyak member bimbingan dan bantuan bagi penulis.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mohon bantuan dan sarannya untuk digunakan pada penyusunan selanjutnya.

Wassalamu alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Surabaya, 19 Juni 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	11
1.3. Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	13
2.1. Definisi Komunikasi.....	13
2.2. Komunikasi Organisasi.....	14
2.3. Komunikasi Formal.....	16
2.3.1. Komunikasi Ke Bawah.....	21
2.3.2. Komunikasi Ke Atas.....	22
2.4. Komunikasi Formal Dalam Organisasi.....	23

2.5. Karyawan.....	28
2.6. Motivasi Kerja Karyawan.....	30
2.7. Model-model motivasi.....	36
2.8. Kerangka Berpikir.....	37
2.9. Hipotesis.....	40
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>42</b>
3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	42
3.1.1. Komunikasi Formal.....	42
3.1.2. Motivasi Kerja Karyawan.....	47
3.2. Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel.....	51
3.2.1. Populasi.....	51
3.2.2. Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	52
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.4. Metode Analisa Data.....	53
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>56</b>
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	56
4.1.1. Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soetomo Surabaya.....	56
4.1.2. Instalasi Farmasi RSUD dr. Soetomo Surabaya.....	58
4.1.3. Pelayanan Instalasi Farmasi RSUD dr. Soetomo Surabaya.....	60
4.1.4. Fungsi Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soetomo Surabaya.....	62
4.2. Analisis Data.....	63



4.2.1. Karakteristik Responden.....	63
4.2.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
4.2.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	65
4.2.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	66
4.2.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	67
4.2.2. Deskripsi Variabel Komunikasi Formal Yang Terdapat Di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soetomo Surabaya...	68
4.2.2.1 Keterbukaan.....	68
4.2.2.2. Relationship (Hubungan).....	72
4.2.2.3. Timing (Waktu).....	76
4.2.2.4. Metode Komunikasi.....	77
4.2.3. Deskripsi Variabel Motivasi Kerja Yang Terdapat Di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soetomo Surabaya.....	79
4.2.3.1. Kinerja.....	80
4.2.3.2. Tantangan.....	84
4.2.3.3. Tanggung Jawab.....	88
4.2.3.4. Keterlibatan.....	92
4.2.3.5. Penghargaan.....	96

4.2.3.6. Pengembangan.....	99
4.2.3.7. Jenjang Karir.....	103
4.2.4. Analisis Data Dan Pengujian Hipotesis.....	106
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	112
5.1 Kesimpulan.....	112
5.2 Saran.....	113
DAFTAR PUSTAKA.....	xii
LAMPIRAN.....	114

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Struktur Organisasi Instalasi Farmasi RSUD dr.Soetomo.....	114
Lampiran 2. Kuisioner.....	115
Lampiran 3. Tabulasi Hasil Perhitungan.....	127
Lampiran 4. Tabel Pertolongan Rank XY.....	130

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Di mana saja, kapan saja, dengan siapa saja manusia berhubungan dan memerlukan komunikasi. Komunikasi menyentuh segala aspek kehidupan manusia terutama jika manusia berhubungan dengan sesamanya. Hubungan dengan orang lain merupakan proses yang terus berlanjut, apa yang membawa hubungan tersebut dalam kehidupan adalah dan mutu komunikasi yang ada pada hubungan tersebut.

Melalui hubungan dengan orang lain, manusia berkumpul dalam suatu wadah untuk mempermudah pencapaian tujuan hidupnya. Di manapun manusia berkumpul baik dalam rumah, dalam organisasi, maupun di kantor, komunikasi selalu menjadi penghubung sebagai proses penyampaian ide dari komunikator kepada komunikan. Tidak ada manusia yang tidak terlibat dalam komunikasi.

Pentingnya komunikasi bagi manusia tidak dapat disangsikan, demikian pula dalam situasi kerja. Perusahaan adalah salah satu bentuk organisasi formal yang menduduki posisi penting dalam masyarakat maju yang sangat terspesialisasi dan berteknologi. Perusahaan terdiri atas orang-orang yang memiliki latar belakang yang berbeda baik sosial,

pendidikan, agama, ekonomi maupun psikologis yang meliputi tingkat emosional dan permasalahan dalam kehidupan sehari-hari baik dengan lingkungan organisasi ataupun lingkungan di luar organisasi. Dengan perbedaan tersebut terutama mencakup psikologis maka seringkali terjadi benturan-benturan psikologis yang menimbulkan konflik antara kepentingan organisasi yang dapat mengganggu jalannya organisasi dalam mencapai tujuannya.

Bila hal tersebut dibiarkan terus menerus dan tidak segera diselesaikan maka akan dapat menimbulkan permasalahan yang sangat besar dalam organisasi. Di mana itu semua dapat mempengaruhi produktivitas karyawan dalam menjalankan tugasnya dan ini mudah sekali menular pada karyawan yang tidak memiliki masalah. Bila ini terjadi maka peran seorang pimpinan untuk memotivasi karyawannya sangat diperlukan, hal ini dapat dilakukan melalui pendekatan-pendekatan dalam kegiatan komunikasi.

Komunikasi dalam situasi kerja terbagi dalam dua bentuk, yaitu komunikasi informal dan formal. Komunikasi formal adalah komunikasi menurut struktur organisasi yang meliputi jaringan komunikasi ke bawah, ke atas, dan komunikasi horizontal. Jaringan komunikasi formal dalam organisasi memberikan aturan-aturan serta batasan-batasan terhadap arus informasi di antara anggota organisasi.

Sedangkan komunikasi informal berupa komunikasi yang diselenggarakan antara pimpinan dan karyawan yang menyangkut

hubungan yang erat antar pribadi melalui pernyataan mengenai perasaan, keinginan serta hasrat dari masing-masing karyawan. Dalam komunikasi informal informasi yang diberikan seringkali kurang terkontrol sehingga dapat menimbulkan salah persepsi dan issue-issue negative yang berkembang di dalam organisasi terutama informasi yang berhubungan dengan organisasi dan keberadaannya serta kesejahteraan karyawan. Di mana itu semua dapat menyebabkan turunnya motivasi kerja para karyawan.

Untuk itu perlu adanya pengembangan komunikasi secara formal, untuk meminimalkan timbulnya penyebaran informasi negative yang berkembang di dalam organisasi. Hal ini sesuai dengan pendapat Wexley dan Yuki bahwa jaringan komunikasi formal dalam organisasi memberikan aturan-aturan serta batasan-batasan terhadap arus informasi di antara anggota organisasi. (Wexley and Yuki, 2005 : 77).

Adanya batasan arus informasi di sini adalah upaya yang dilakukan seorang pimpinan untuk mengolah informasi yang ada agar dapat diterima dengan baik oleh karyawan, sehingga dalam suatu keadaan organisasi mengalami krisis karyawan tidak terlalu terbebani dengan permasalahan yang ada dalam organisasi tetapi malah lebih termotivasi untuk menjalankan tugasnya. Hal ini sesuai dengan pendapat Dedy Mulyana mengenai definisi komunikasi sebagai proses linear atau proses sebab akibat, yang mencerminkan pengiriman pesan oleh yang biasa disebut

komunikator untuk mengubah pengetahuan, sikap atau perilaku penerima pesan. (Mulyana, 2001 : 58)

Oleh karena itu setiap organisasi harus mampu mengembangkan kegiatan komunikasinya, baik yang bersifat formal maupun bersifat informal agar arus informasi yang ada dapat berjalan guna mengorganisir kinerja organisasi. Salah satu perusahaan yang perlu mengembangkan kegiatan komunikasinya adalah Instalasi Farmasi RSUD. dr. Soetomo Surabaya. Instalasi Farmasi RSUD. dr. Soetomo Surabaya memiliki karyawan yang terdiri atas orang-orang yang memiliki latar belakang yang berbeda, sehingga kegiatan komunikasi sangatlah diperlukan untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang dapat mengganggu jalannya organisasi dalam mencapai tujuannya.

Instalasi Farmasi RSUD. dr. Soetomo merupakan instalasi yang berada di bawah naungan RSUD. dr. Soetomo di mana Rumah Sakit ini merupakan badan usaha milik pemerintah Provinsi Jawa Timur yang bergerak di bidang pelayanan jasa kesehatan bagi masyarakat Jawa Timur maupun dari luar Provinsi. Instalasi Farmasi RSUD. dr. Soetomo memiliki beberapa unit pelayanan, diantaranya : Unit Penyimpanan Perbekalan Farmasi Individual, Unit Penyimpanan Perbekalan Farmasi Standar, Unit Produksi, Unit Laboratorium Farmasi, Unit PIO dan Konseling, Unit Pelayanan Farmasi (UPF) IRD, Unit Pelayanan Farmasi GBPT, Unit Pelayanan Farmasi Rawat Inap Bedah, Unit Pelayanan Farmasi Penyakit Saraf, Unit Pelayanan Farmasi Penyakit Dalam & UPIPI, Unit Pelayanan

Farmasi Rawat Inap Paru, Jantung & Gedung Tuberculosis Terpadu (GTBT), Unit Pelayanan Farmasi IRNA OBGYN, Unit Pelayanan Farmasi IRNA Anak, Unit Pelayanan Farmasi IRNA Jiwa, Unit Pelayanan Farmasi IRJ, Unit Pelayanan Farmasi GRIU, Unit Pelayanan Farmasi Gedung Pusat Diagnostik Terpadu (GPDT).

Pelayanan milik pemerintah ini tidak lepas dari permasalahan-permasalahan internal perusahaan sehingga kegiatan komunikasi sangatlah diperlukan untuk menciptakan iklim kerja yang baik.

Contoh permasalahan internal yang menimpa Instalasi Farmasi RSUD. dr. Soetomo Surabaya adalah kurangnya transparansi managerial dari pihak pimpinan kepada bawahan seperti halnya saat berpindahnya kepengurusan Instalasi Farmasi yang semula adalah Instalasi swasta independen yang bekerja sama dengan RSUD.dr Soetomo namun akhirnya pada Januari 2011 diambil alih dan dikelola langsung di bawah naungan RSUD.dr.Soetomo. Peralihan manajerial ini sempat membuat karyawan bingung dengan perubahan sistem kerja yang berlaku, kabar yang tersebar di kalangan karyawan bahwa tidak semua karyawan direkrut kembali. Komunikasi yang kurang baik antara perusahaan dengan karyawan saat ini sangat mempengaruhi kinerja para karyawan, dan menyebabkan para karyawan khawatir kehilangan pekerjaan mereka. Informasi yang ada tidak dikomunikasikan secara baik oleh pimpinan sehingga pesan yang diterimapun kurang efektif. Dengan adanya distorsi pesan yang dilakukan menyebabkan informasi yang sampai kepada karyawan kurang lengkap



sehingga menimbulkan isu-isu negatif atau informasi yang tidak akurat menyebar di lingkungan perusahaan khususnya kepada para karyawan.

Permasalahan kedua muncul dari permasalahan sebelumnya dimana semenjak manajerial Instalasi Farmasi diambil alih oleh RSUD dr. Soetomo, pihak perusahaan membuat kebijakan baru tentang gaji karyawan yaitu kebijakan tentang potongan pajak yang sebelumnya tidak pernah diadakan, yang menjadi permasalahan bagi karyawan adalah potongan pajak tersebut dibebankan secara kumulatif dan tiba-tiba, terhitung dari pajak satu tahun sebelumnya yang jika diperhitungkan jumlahnya hampir sama dengan gaji satu bulan. Hal ini tentu saja mendapat protes keras dari karyawan yang menganggap kebijakan perusahaan tidak berpihak kepada karyawan. Kebijakan tersebut kemudian dikomunikasikan oleh pimpinan melalui komunikasi formal kepada karyawan. Karena kurang efektifnya komunikasi yang dilakukan maka pesan yang disampaikan tidak diterima dengan baik sehingga menimbulkan persepsi yang salah.

Menurut hasil observasi dari pengamatan permasalahan di atas, peneliti menemukan adanya permasalahan dalam komunikasi dimana pimpinan tidak mampu mengolah informasi dengan baik sehingga permasalahan tersebut tidak dapat diterima oleh karyawan dan menimbulkan permasalahan lainnya akibat salah persepsi.

Tak hanya permasalahan-permasalahan besar saja yang mampu mempengaruhi kinerja karyawan, akan tetapi permasalahan kecil yang

tidak segera diatasi juga mampu berdampak besar pada produktivitas perusahaan. Dalam pelaksanaan operasionalnya seringkali ditemukan beberapa masalah yang mengganggu hubungan komunikasi di perusahaan. Berdasarkan survey pendahuluan peneliti melakukan wawancara dengan beberapa karyawan dari berbagai unit. Selain permasalahan-permasalahan besar yang sudah dijabarkan di atas, masalah yang sering dihadapi karyawan dan banyak keluhan-keluhan adalah tentang beban kerja yang tinggi dimana seringkali karyawan melakukan pekerjaan di luar job disknya dan sering kali harus lembur karena banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan sementara jumlah sumber daya manusia yang dirasa kurang. Karyawan seringkali mengeluhkan sikap pimpinan yang tidak mau tahu tentang kondisi di lapangan dan menuntut semua pekerjaan terselesaikan dengan benar sementara sumber daya manusia yang ada tidak memadai untuk beban kerja yang melebihi kapasitas. Sementara pada instalasi lain di bawah naungan RSUD dr. Soetomo tidak ada sistem lembur seperti halnya pada Instalasi Farmasi, selain itu hanya Instalasi Farmasi saja yang memberlakukan sanksi potongan gaji jika karyawan terlambat datang ataupun jika ada kesalahan dalam operasional. Permasalahan internal lain yang ada dalam Instalasi Farmasi RSUD dr. Soetomo Surabaya adalah turunnya motivasi kerja karyawan. Hal ini dapat kita lihat melalui beberapa permasalahan, antara lain:

1. Masih banyaknya karyawan yang datang terlambat meskipun telah diberlakukan sanksi potongan gaji bagi yang terlambat dan pemberian

uang reward bagi yang datang tepat waktu. Permasalahan ini seperti yang terjadi pada unit kerja Irna Bedah yang mana jumlah karyawan yang terlambat masih signifikan meskipun ada beberapa yang menjadi terpacu dengan adanya reward, akan tetapi karyawan yang terlambat datang lebih banyak jumlahnya bahkan lebih dari 50%.

2. Banyaknya tugas yang tidak terselesaikan tepat waktu, seperti halnya terlambatnya klaim resep, banyaknya stock obat yang tidak sesuai antara data komputer dan barang. Kasus terlambatnya klaim ini banyak terjadi pada Unit kerja Rawat Inap karena resep hanya dapat diklaim setelah pasien dinyatakan pulang atau KRS (Keluar Rumah Sakit), sehingga arsip resep pun menumpuk sedangkan jumlah Sumber Daya Manusia tidak memadai untuk menyelesaikan tuntutan pekerjaan yang tinggi. Selain itu meskipun setiap bulannya dilakukan Stock Opname yaitu penghitungan dan penyesuaian jumlah barang (obat dan alat kesehatan) antara fisik dan komputer akan tetapi karena arus keluar masuk barang yang sangat cepat sehingga masih sering saja terjadi ketidaksesuaian. Ketidak sesuaian stock ini terjadi diseluruh Unit Pelayanan Farmasi yang melayani resep, baik pada Unit Rawat Jalan maupun Rawat Inap.
3. Terlambatnya jam buka pelayanan karena karyawan yang enggan dalam melaksanakan tugas dan kewajiban sewaktu dinas. Permasalahan ini sering terjadi pada Satelit Farmasi Rawat Inap yaitu unit kerja di bawah naungan Unit Kerja Depo Farmasi Induk. Masing-

masing Satelit Farmasi dikelola oleh dua hingga tiga orang. Satelit Farmasi ini lokasinya terletak dalam tiap ruang rawat inap yang tidak berada dalam pengawasan langsung Kepala Unit Pelayanan Farmasi dan Apoteker Supervisor, longgarnya pengawasan ini seolah memberi celah yang berdampak pada turunnya disiplin kerja.

(Sumber : wawancara dengan beberapa staf Instalasi Farmasi RSUD dr. Soetomo)

Hal ini lah yang menyebabkan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Hubungan Komunikasi Formal dengan Motivasi Kerja Karyawan Instalasi Farmasi RSUD dr. Soetomo Surabaya”.

Peneliti merasa tertarik untuk mengadakan penelitian pada Instalasi Farmasi RSUD.dr Soetomo Surabaya dimana perusahaan ini merupakan perusahaan yang mengutamakan kepentingan masyarakat luas khususnya dalam bidang pelayanan jasa kesehatan. Apabila karyawannya mengalami penurunan motivasi maka dengan sendirinya pelayanan terhadap masyarakat akan menurun juga. Padahal instalasi ini memiliki peranan penting di RSUD dr. Soetomo, sehingga apabila terjadi suatu permasalahan internal hendaknya segera diatasi agar tidak menimbulkan permasalahan lainnya yang berdampak pada citra perusahaan.

Oleh karena komunikasi juga merupakan kebutuhan yang juga harus dipenuhi, maka ketidakpastian informasi, atau kurangnya perhatian perusahaan pada kebutuhan komunikasi akan membuat situasi kerja menjadi tidak harmonis, seolah ada batas pemisah atau jarak karena

kurangnya komunikasi. Sehingga menyebabkan turunnya minat karyawan terhadap pekerjaannya, padahal seharusnya para karyawan mempunyai kesadaran untuk bekerja sama dan mempunyai rasa ikut memiliki dalam mempertahankan citra positif Instalasi Farmasi RSUD dr. Soetomo Surabaya.

Pertambahan arus pesan atau keterbukaan dari hasil komunikasi mungkin mempunyai pengaruh negatif kepada organisasi karena kelebihan beban atau bertambahnya harapan. Pertambahan keterbukaan komunikasi menambah harapan karyawan berpartisipasi dalam proses pembuatan keputusan. Jika harapan ini tidak menjadi kenyataan maka makin besar rasa ketidakpuasan yang berdampak pada turunnya motivasi. (Abdullah Masmuh, 2008 : 50).

Seperti halnya teori yang dikemukakan Rensis Likert, seorang ahli teori mengenai hubungan antar manusia yaitu bahwa jika pimpinan atau manajer organisasi memiliki kepedulian dan memberikan dukungan kepada karyawan atau bawahan, maka karyawan atau bawahan akan memiliki motivasi kerja lebih besar sehingga lebih produktif (Morrisan, 2009 : 70). Atas dasar teori tersebut dapat dipastikan bahwa komunikasi formal memiliki keterkaitan dengan motivasi kerja karyawan. Melihat dari permasalahan-permasalahan yang timbul dalam Instalasi Farmasi RSUD dr. Soetomo dimana konflik yang terjadi lebih banyak mengacu pada komunikasi formal yang bersifat vertikal. Dan dengan melihat pentingnya kedudukan komunikasi formal sebagai salah satu pendekatan hubungan

dalam situasi kerja, maka hal inilah yang menyebabkan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Hubungan Komunikasi Formal dengan Motivasi Kerja Karyawan Instalasi Farmasi RSUD dr. Soetomo Surabaya”.

#### 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang maka perumusan masalah dari penelitian ini yaitu :

“Bagaimanakah hubungan komunikasi formal dengan motivasi kerja karyawan Instalasi Farmasi RSUD dr. Soetomo Surabaya?”

#### 1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam penulisan skripsi ini adalah “Untuk mengetahui bagaimanakah hubungan komunikasi formal dengan motivasi kerja karyawan Instalasi Farmasi RSUD dr. Soetomo Surabaya?”

#### 1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini untuk berbagai pihak adalah sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis, bagi pihak perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya bagi ilmu komunikasi diharapkan dapat memberikan

sumbangan pemikiran bagi pengembangan dan penerapan teori-teori tentang penelitian di bidang ilmu komunikasi.

2. Kegunaan Praktis, bagi pihak perusahaan Instalasi Farmasi RSUD dr. Soetomo adalah merupakan masukan atau tambahan referensi untuk dapat meningkatkan peranannya dalam memberikan pelayanan dalam bidang jasa kesehatan.